

INDICE

	<i>pag.</i>
<i>Introduzione</i>	1
Capitolo Primo	
SISTEMI DI GESTIONE E FINALITÀ D'IMPRESA	
1.1. Sistemi di gestione, teorie di conduzione delle imprese e orientamento alla creazione di valore	3
Capitolo Secondo	
QUALITÀ ED EQUILIBRI AZIENDALI	
2.1. La Qualità come leva strategica	17
2.2. Equilibrio d'impresa, valore e sistemi per la qualità	21
Capitolo Terzo	
IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	
3.1. Le norme ISO della serie 9000	27
3.2. Dall'efficacia all'eccellenza Sostenibile: il nuovo "EFQM MODEL 2020"	31
3.2.1. Premesse	31
3.2.2. Nuovi modelli e strumenti per meglio competere in nuovi scenari	32
3.2.3. L'Eccellenza ed il Modello europeo "EFQM"	34
3.2.4. «EFQM MODEL 2020»	38
3.2.5. Lo strumento diagnostico RADAR	46
3.2.6. I segnali di cambiamento per il futuro	50
3.3. Lettura: «Malcolm Baldrige National Quality Award» – L'eccellenza made in U.S.A	51
3.4. Focus: La Qualità nella Pubblica Amministrazione	59
3.4.1. Il modello CAF (Common Assessment Framework)	62

Capitolo Quarto

I PRINCIPI DELLA QUALITÀ SECONDO LA NORMA ISO 9000

4.1. Focalizzazione sul cliente	72
4.2. Leadership	76
4.3. Partecipazione attiva delle persone	77
4.4. Approccio per processi	78
4.5. Processo decisionale basato sull'evidenza	79
4.6. Gestione delle relazioni	80
4.7. Miglioramento (continuo)	81

Capitolo Quinto

I REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

5.1. Contesto dell'organizzazione e analisi dei processi	84
5.2. <i>Leadership</i>	87
5.3. Analisi dei Rischi e Pianificazione	89
5.4. Gestione delle risorse	90
5.5. Informazioni Documentate	96
5.6. Attività operative	99
5.7. Valutazione delle prestazioni e miglioramento	109
5.8. Clienti ed aspetti economici della qualità; la norma ISO 10014: linee-guida per la gestione degli effetti economici della Qualità	112
5.8.1. I costi della non-qualità e la fabbrica nera	112
5.8.2. Gli obiettivi della norma ISO 10014	114
5.8.3. La metodologia	115

<i>Conclusioni</i>	125
--------------------	-----

<i>Bibliografia</i>	129
---------------------	-----

L'introduzione e i capitoli 1 e 2 sono redatti da Matteo Cavalieri.

I capitoli 3, 4 e 5 sono redatti da Amalia Lucia Fazzari.